



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขบ ๕๔๙๐๑/๖๓๐

วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ตามที่งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ขอความร่วมมือให้แต่ละส่วนราชการที่มีการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยให้ส่งให้งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ ทุกสิ้นเดือน นั้น

บัดนี้แต่ละส่วนราชการได้ส่งแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี ประจำเดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้มาใช้บริการและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน ๗๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และแยกเป็นส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัด	จำนวน ๖ ราย
-งานทะเบียนราษฎรฯ	จำนวน ๖ ราย
กองช่าง	จำนวน ๑๘ ราย
กองคลัง	จำนวน ๑๕ ราย
กองการศึกษา	จำนวน ๙ ราย
กองสาธารณสุขฯ	จำนวน ๑๖ ราย
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์เทศบาลฯ	จำนวน ๐ ราย

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๗๐ คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ ๔๑.๙๑ ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๕๑.๙๑ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดรวมเป็นร้อยละ ๖.๑๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมาลัย เข็มภูเขียว)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๑๖/๒/๖๗

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอนิสร์ สันตุพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๓ ก.พ. ๖๗

กฤษฎา เนตรวิเชียร
(นายกฤษฎา เนตรวิเชียร)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ทราบ

(นายอัมรินทร์ ตั้งประกอบ)
นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกะปิ
๑๔ ก.พ. ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายสิทธิโชค อริยะกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกะปิ

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 70 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน 32 คน	หญิง	จำนวน 38 คน
อายุ	1. 18-25 ปี	จำนวน 15 คน	2. 26-59 ปี	จำนวน 38 คน
	3. 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 17 คน		
อาชีพ	1. นักศึกษา	จำนวน 8 คน	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 12 คน
	3. ลูกจ้างราชการ	จำนวน 8 คน	4. รับจ้างทั่วไป	จำนวน 14 คน
	5. พนักงานโรงงาน/บริษัท	จำนวน 22 คน	6. เกษตรกร	จำนวน 2 คน
	อื่น จำนวน 4 คน เช่น ทนายความ ขายสินค้าออนไลน์ ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน เป็นต้น			

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	35	33	2	0	70
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	37	29	4	0	70
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	31	36	3	0	70

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	26	39	5	0	70
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	29	37	4	0	70
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	26	41	3	0	70

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)	รวม (คน)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	30	33	7	0	70
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	26	39	5	0	70
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	24	40	6	0	70

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-59 ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานโรงงาน/บริษัท

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 9 รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ จำนวนมากที่สุด 37 คน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากจำนวน 35คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด จำนวน 24 คน คือ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ผลการประเมินจากผู้ใช้บริการ จำนวน 70 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	50.00	47.15	2.85	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	52.86	41.43	5.71	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสอบถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	44.29	51.43	4.28	0
รวมทั้งสิ้น	49.05	46.67	4.28	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	37.14	55.71	7.14	0
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	41.43	52.85	5.72	0
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	37.15	58.57	4.28	0
รวมทั้งสิ้น	38.58	55.71	5.71	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	42.85	47.15	10.00	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	37.14	55.72	7.14	0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	34.28	57.15	8.57	0
รวมทั้งสิ้น	38.09	53.34	8.57	0

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือน มกราคม 2567 จำนวน 70 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับดีมาก คิดรวมเป็นร้อยละ 41.91 ความพึงพอใจระดับดี คิดรวมเป็นร้อยละ 51.91 ความพึงพอใจระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 6.18